

Centre d'assistance  
& d'accompagnement  
aux plaintes



**caap**  
Bas-Saint-Laurent

*Une assistance professionnelle!*



## Rapport annuel des activités 2017-2018

### MISSION

---

**Soutenir** les usagers insatisfaits du système public de santé et de services sociaux sur le territoire du Bas-Saint-Laurent.

### MANDAT

---

**ASSISTER ET ACCOMPAGNER**, sur demande, les usagers du Bas-Saint-Laurent qui désirent porter plainte auprès d'un établissement ou du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens. (*Loi sur les services de santé et les services sociaux, art. 76.6 et 76.7*)

*Vous nous avez accompagnés tout au long du processus. Merci de tous vos bons conseils et votre côté humain à vraiment comprendre tout ce que nous avons vécu.*

*Utilisatrice des services*

### FAITS SAILLANTS

---

**CLIENTÈLE** : augmentation de 7% → 1 083 personnes

**SERVICES** : augmentation de 6% → 588 demandes de services comparativement à 2016 – 2017, répartie de la façon suivante :

- 8% en information individuelle
- -10% d'information collective
- 4% en soutien et conseil
- 29% en signalement
- 5% en plainte

#### IMPLICATION DANS LE MILIEU :

- **Hausse importante** de notre participation dans le milieu et des déplacements sur le territoire
- Le CAAP BSL **collabore** avec les organismes du milieu, **est impliqué** et **membre** de comités locaux et régionaux répartis sur le territoire.

## LE MOT de la présidente

---

Encore cette année, vous constaterez l'**augmentation de la clientèle et en conséquence des services offerts**. Le CAAP Bas-Saint-Laurent poursuit sa mission avec une équipe qui donne plus que son 100%.

Je veux témoigner ma **reconnaissance** à Julie Boucher, Léonore Weber-Boisvert et Isabelle Deschênes. Engagées, disponibles, efficaces et professionnelles, elles contribuent chaque jour à faire connaître le CAAP BSL et à maintenir la réputation d'efficacité de celui-ci. Merci sincère à Nathalie Lavoie pour sa gestion optimale des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles, pour son intégrité et son souci constant d'offrir **des services de qualité**.



Sincères **remerciements également aux bénévoles**, spécialement à Odette Janelle pour sa contribution spéciale lors de l'engagement de l'adjointe au service à la clientèle et à l'administration. Enfin, merci aux administrateurs et administratrices qui consacrent temps et énergie pour participer à l'**amélioration des services de santé et des services sociaux de notre région**.

*Lucie Hudon*

Lucie Hudon, présidente



## LE MOT de la directrice générale

---

À titre de directrice générale, il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel qui comprend l'ensemble de l'information lié aux services directs auprès de notre population et de nos activités dans le milieu, qui d'année en année s'intensifient.

Après vingt-cinq années d'**assistance professionnelle** auprès de la population et par notre indépendance en regard du réseau de la santé et des services sociaux,

nos préoccupations liées aux changements portent particulièrement sur l'**hébergement des personnes âgées** (au cours des dernières années, en moyenne, 65% de notre clientèle a plus de 55 ans), l'**accès à des services publics et dans des délais raisonnables**, l'**accès au régime d'examen des plaintes et aux différents recours**. Les personnes insatisfaites d'un service reçu dans le secteur privé ont-elles les mêmes droits et les mêmes recours?

Nous avons la responsabilité de faire connaître nos services afin de faciliter l'accès à ceux et celles qui ont besoin d'aide, et ce, partout dans la région du Bas-Saint-Laurent. Nous participons davantage à la concertation locale et régionale, particulièrement en ce qui concerne les personnes âgées et la lutte contre la maltraitance, ce qui entraîne également des investissements en **ressources humaines et financières**. Au niveau national, le besoin des personnes âgées dans les résidences privées d'être accompagnées par un CAAP lorsqu'ils ont des difficultés avec leur bail est reconnu. Nous poursuivons nos démarches pour obtenir le financement. Le projet pilote mené en 2016 a permis de démontrer les difficultés rencontrées et notre participation dans la résolution de ces problèmes.

En terminant, je veux souligner l'implication de l'équipe professionnelle avec qui je travaille. Elle porte la mission avec cœur et engagement.

*Nathalie Lavoie*

Nathalie Lavoie, directrice générale

# CLIENTÈLE : Augmentation de 7%

## Portrait des personnes qui ont reçu des services

### Nombre de personnes

Données comparatives 2015-2018

Clientèle	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Répartition 2017-2018
Individuelle	458	508	684	63%
Collective/ groupe	240	504	399	37%
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>1012</b>	<b>1083</b>	<b>100 %</b>



- L'augmentation de la clientèle individuelle est influencée par l'augmentation des demandes de services et par la nouvelle application web de gestion des dossiers et de statistiques qui calcule la clientèle par service.
- Le nombre d'activités de groupe a diminué en fonction de l'année précédente où s'est tenu le projet pilote : L'accompagnement des aînés et les baux en résidence privée, et le nombre de personnes par groupe.
- Notre entente de collaboration avec Heritage Lower Saint Lawrence/ Héritage Bas-Saint-Laurent nous a permis de pouvoir accompagner trois (3) personnes anglophones.
- 73% de notre clientèle sont des femmes.

### Statut des personnes

Données comparatives 2015-2018

Statut	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Répartition en 2017-2018
Usager.ère	518	505	547	50%
Résident.e		181	131	12%
Représentant.e	32	57	96	9%
Tiers	148	269	309	29%
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>1012</b>	<b>1083</b>	<b>100%</b>



50% de la clientèle sont des personnes utilisatrices du réseau de la santé et des services sociaux et entreprennent leur démarche elles-mêmes.

### Groupes d'âge des personnes

Données comparatives 2015-2018

Groupes d'âge	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Répartition en 2017-2018
0-17 ans	12	17	28	3 %
18-34 ans	107	127	138	13 %
35-54 ans	173	211	211	19 %
55-69 ans	229	319	372	34 %
70 et plus	177	338	334	31 %
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>1012</b>	<b>1083</b>	<b>100 %</b>



65% des personnes que nous avons informées et aidées ont 55 ans et plus.

## Provenance des personnes par MRC

Données comparatives 2015-2018

Provenance par MRC	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Répartition par MRC 2017-2018
Kamouraska	49	130	93	9%
Témiscouata	31	47	104	10%
Rivière-du-Loup	70	59	126	12 %
Les Basques	79	60	17	1 %
Rimouski-Neigette	289	439	431	40%
La Mitis	49	130	77	7 %
La Matapédia	56	65	75	7 %
La Matanie	46	40	123	11 %
Hors région	29	42	37	3%
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>1012</b>	<b>1083</b>	<b>100 %</b>



- Nous constatons une augmentation importante de la clientèle des MRC suivantes : Témiscouata, Rivière-du-Loup, Rimouski-Neigette et La Matanie.
- Au prorata de la population des MRC, nous avons reçu plus de demandes de Rimouski-Neigette, La Matanie, Témiscouata et Kamouraska.

*En période de questionnement, il est impéatif de pouvoir compter sur des services comme ceux offerts par votre organisme.*

*Merci!*

*Utilisateur des services*

## SERVICES : Augmentation de 6%

### Types de services rendus

Données comparatives 2015 à 2018 selon les recours et les instances

Types de services	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Répartition 2017-2018
<b>INFORMATION</b> Information-conseil	189	206	222	37 %
Information collective	17	30	27	5%
<b>ASSISTANCE</b> Soutien et conseil	123	134	140	24 %
Signalement/Demande d'intervention	16	17	22	4%
Démarche de plainte	132	169	177	30%
<b>Total</b>	<b>477</b>	<b>556</b>	<b>588</b>	<b>100 %</b>



Tous les services sont en augmentation, sauf l'information collective.

# Description des services :



## INFORMATION

### 222 demandes d'information-conseil :

Le service information est offert à la population qui nous interpelle afin de lui fournir des renseignements utiles sur nos services, sur les droits des usagers et des usagères et le régime d'examen des plaintes, sur les autres recours, sur les services du réseau de la santé et des services sociaux ou de la réorienter vers une autre ressource appropriée.

### 27 séances d'information collective :

Les groupes rencontrés sont répartis selon le sujet de l'information transmise. Nous avons offert 4 types de présentations sur tout le territoire :

#### **Droits et recours en santé et services sociaux – groupes rencontrés :**

- Comité des usagers et des résidents – installations du Témiscouata, Notre-Dame-du-Lac, 23 mai 2017
- Groupe d'étudiants et d'étudiantes au baccalauréat en travail social, UQAR, Rimouski, 9 juin 2017
- Comité proches aidants du Kamouraska, La Pocatière, 10 octobre 2017
- Comité proches aidants du Kamouraska, Saint-André de Kamouraska, 19 octobre 2017
- Cercle culturel de l'amitié, Rimouski, 31 octobre 2017
- Centre de formation Rimouski-Neigette, groupe d'étudiants et d'étudiantes en assistance à la personne en établissement et à domicile, 7 novembre 2017
- Centre d'action bénévole de la région de Matane, Matane, 14 novembre 2017
- Cégep de Matane, groupe d'étudiants et d'étudiantes en intervention et travail social, 23 novembre 2017
- Centre des Femmes du Témiscouata, groupe de personnes proches aidantes, Ville-Dégelis, 17 janvier 2018

- Centre des Femmes du Témiscouata, groupe de personnes proches aidantes et Source d'espoir, Témiscouata-sur-le-Lac, 29 janvier 2018
- Centre des Femmes du Témiscouata, groupe de personnes proches aidantes, Pohénégamook, 30 janvier 2018
- Centre polyvalent des aînés, Rimouski, 6 février 2018
- Groupe d'étudiants et d'étudiantes au baccalauréat en travail social, UQAR, Rimouski, 27 mars 2018

#### **Bail et protections en matière de logement pour personnes âgées, en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent – groupes rencontrés :**

- Centre d'action bénévole de Rivière-du-Loup, Centre d'information aux aînés, Rivière-du-Loup, 3 mai 2017
- Manoir Alphonse-Beaulieu, Rivière-Bleue, 17 mai 2017
- Centre d'action bénévole – Rimouski-Neigette, Programme Maître de ses choix, Rimouski, 7 juin 2017
- Centre d'action bénévole de la région de Matane, Programme Maître de ses choix, Sainte-Félicité, 17 septembre 2017
- Centre d'action bénévole de la région de Matane, Programme Maître de ses choix, Matane, 27 septembre 2017, deux (2) groupes
- Centre d'action bénévole de la région de Matane, Programme Maître de ses choix, Saint-Léandre, 12 octobre 2017
- Centre d'action bénévole du Kamouraska, Programme Maître de ses choix, Mont-Carmel, 30 octobre 2017

## Maltraitance :

**Présentation du Guide pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées**, en collaboration avec le Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées (CAMPA) – Rimouski-Neigette – groupes rencontrés :

- **Clubs des 50 +** de la MRC Rimouski-Neigette, organisée par la Ville de Rimouski, 24 avril 2017
- **Corporation de développement de Saint-Valérien**, Saint-Valérien, 9 juin 2017
- **L'Association des personnes Accidentées Cérébro-Vasculaires, Aphasiques et Traumatisées Crânio-Cérébrales** du Bas-Saint-Laurent (ACVA-TCC BSL), 22 février 2018

## Séance d'information sur la maltraitance :

- **Café-rencontre de la Table d'harmonisation des aînés de Pohénégamook**, Comité Abus-Aînés, en collaboration avec le Centre de

justice de proximité du Bas-Saint-Laurent, 31 mai 2017



Café-rencontre, Liane Roy-Castonguay, juriste, Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent et Julie Boucher, conseillère, CAAP BSL et des participants et participantes.

- **Commissaire et commissaires adjoints aux plaintes et à la qualité des services du CISSS BSL**, Trois-Pistoles, 14 juin 2017
- **Club des 50 + de Saint-Gabriel de Rimouski**, en collaboration avec le Centre de justice de proximité du Bas-Saint-Laurent et le Comité maltraitance de La Mitis, 15 février 2018

# ASSISTANCES ET ACCOMPAGNEMENT

## Soutien et conseil

**140 demandes de soutien et conseil** : Démarches visant à satisfaire l'utilisateur ou son représentant dont un droit n'a pas été ou n'est pas respecté dans le réseau de la santé et des services sociaux.

### Demandes de soutien et conseil

Droits et autres motifs visés :	2016-2017	2017-2018			Répartition en pourcentage
		LSSSS	RPA	Total	
Demande complémentaire à la conclusion de la plainte	37	29	3	32	23 %
Droit d'accès à l'information	35	38	1	39	28%
Droit d'accès à un autre recours	33	22	9	31	22 %
Droit d'accès à un service	12	14	-	14	10 %
Autres (changement de professionnel, en suspens)	10	11	3	14	10%
Demande d'intercession auprès d'un commissaire	7	9	1	10	7 %
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>123</b>	<b>17</b>	<b>140</b>	<b>100 %</b>



L'augmentation est répartie sur l'ensemble des motifs de demandes.



## Signalements et demandes d'intervention

**22 demandes de signalement / demandes d'intervention** : Assistance à un usager, un représentant, un tiers ou une personne hébergée dans une résidence privée pour aînés (RPA). *Tout citoyen peut informer un commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou le Protecteur du citoyen, qui peuvent intervenir en vertu de leur pouvoir d'initiative s'ils croient qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut l'être. (Loi sur les services de santé et les services sociaux et Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux).*

### Répartition des 22 signalements par mission

Instance	CLSC	Centre hospitalier	Résidence privée pour aînés	Organisme Communautaire et Entreprise d'économie sociale	Ressource intermédiaire	Total
Commissaire et adjoints.es aux plaintes et à la qualité des services	1	4	12	2	2	22
Protecteur du citoyen		1				

➡ 55% des signalements concernent les résidences privées pour aînés.

## Démarches de plaintes

### Données comparatives 2015 à 2018 selon les recours et les instances

Premier recours :	Démarches de plaintes 2015-2016	Démarches de plaintes 2016-2017	Démarches de plaintes 2017-2018			Répartition en % 2017-2018
			LSSSS	RPA	Total	
Commissaire et adjoints aux plaintes et à la qualité des services	78	113	81	14	95	54%
Médecin examinateur	29	26	41		41	23%
<b>Deuxième recours :</b>						
Comité de révision	11	4	8		8	4%
Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)	1	1	1		1	1%
Protecteur du citoyen	13	25	31	1	32	18%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>169</b>	<b>162</b>	<b>15</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

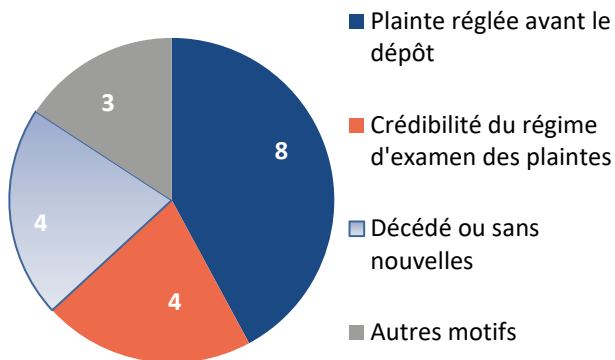
➡ 77% (95 et 41) des plaintes sont traitées en premier recours

➡ Les plaintes concernant un médecin ont augmenté de 58%, de 26 à 41 plaintes

➡ Les plaintes concernant les médecins traitées en deuxième recours auprès du comité de révision ont doublé (de 4 à 8)

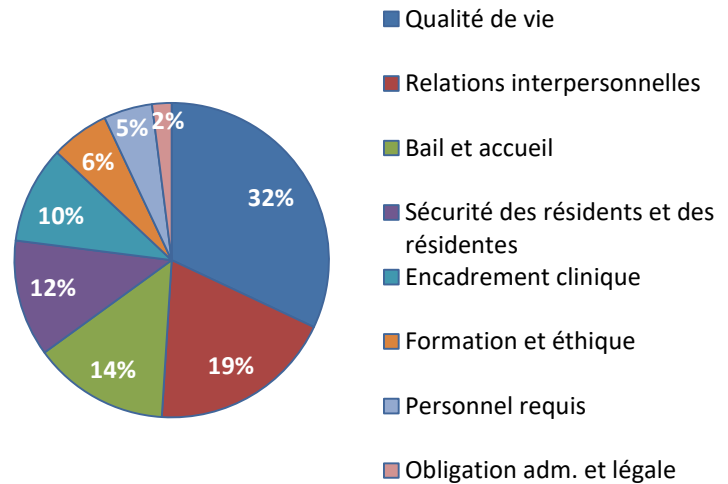
## Motifs d'abandon de 19 plaintes pendant la démarche

Les motifs d'abandon sont variables :



## Normes et critères visés du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (RPA) par ordre d'importance

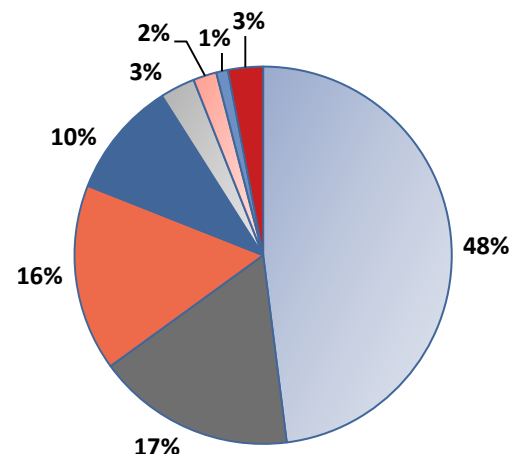
Une démarche (plainte, signalement ou soutien-conseil) peut avoir plusieurs normes et critères visés :



## Droits visés de la Loi sur les services de santé et les services sociaux dans les démarches d'accompagnement, par ordre d'importance selon le nombre.

Une démarche peut viser plus d'un des 15 droits.

- **48%** Droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire. (art.5)
- **17%** Droit d'être informé des services et des ressources (art. 4) et sur son état de santé et de tout accident (art. 8)
- **16%** Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension (art.3)
- **10%** Droit d'accès, rectification et confidentialité du dossier (art. 17 à 28)
- **3%** Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (art. 6)
- **2%** Droit de participer à toutes décisions affectant son état de santé ou de bien-être (art. 10)
- **1%** Droit de donner ou de refuser son consentement (art. 9)
- **3%** Droit de recevoir des soins en cas d'urgence (art. 7), d'être représenté (art. 12), à l'hébergement (art. 14), de porter plainte (art. 34, 44, 45, 53 et 60), droit d'être accompagné et assisté (art. 11), droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15)







NOS SERVICES	Taux de répondants	Taux de satisfaction	À améliorer selon les commentaires
<b>ASSISTER</b>			
Sondage postal envoyé lors de la fermeture du dossier sur l'appréciation de la qualité de nos services selon les critères : <i>accueil du personnel, respect et considération manifestés, temps accordé, façon dont on a compris le problème, les besoins, clarté des informations et des explications, délai à répondre aux demandes, suivi régulier du dossier</i> <i>Degré général de satisfaction:</i>	54%	Satisfaits ou très satisfaits  100%	<i>Informez les gens de nos services gratuits.</i>  <i>Affichez davantage dans les CLSC.</i>
Respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens et citoyennes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Retour d'appel dans les 24 heures maximum</li> <li>Dans des circonstances normales, rédaction de la plainte ou de la lettre dans un délai maximum de quinze jours</li> </ul>		100 %  100 %	

## Autres activités reliées au plan d'action

Un plan de communication est réalisé chaque année afin de faire connaître nos services sur tout le territoire du Bas-Saint-Laurent. Les ressources financières disponibles et la créativité des moyens utilisés nous ont permis de distribuer sur le territoire du Bas-Saint-Laurent :

Outils informationnels distribués	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Cartons	2308	4082	1020
Affiches	20	72	27
Blocs-notes	321	943	-
Dépliants séances d'information	-	-	50
Cartes professionnelles	-	-	800
Rapports annuels	200	195	195

### Médias - COMMUNIQUÉS :

- ❖ *Assemblée générale extraordinaire et assemblée générale annuelle du CAAP BSL, diffusion le 15 mai 2017*
- ❖ *Plus de 1000 personnes ont bénéficié des services d'assistance et d'accompagnement du CAAP BSL en 2016-2017, 12 juin 2017*
- ❖ *Le CAAP BSL accueille une nouvelle personne dans son équipe, 12 février 2018*

### Entrevues télévision & radio

- ❖ **102,9 Rouge FM**, entrevue sur les résultats de l'année, 9 juin 2017
- ❖ **CFTF V**, entrevue sur les résultats de l'année 2016-2017, 29 juin 2017
- ❖ **CIMT TVA**, La vie au Bas-Saint-Laurent, entrevue, Rivière-du-Loup, en collaboration avec le comité des usagers et des résidents de Rivière-du-Loup, 22 septembre 2017
- ❖ **Télévision communautaire** des Basques et du Haut-Pays, entrevue, Saint-Clément, 15 octobre 2017
- ❖ **Télévision communautaire** de la Matapédia, entrevue, Amqui, Diffusion le 23 novembre 2017
- ❖ **Radio de Radio-Canada** Gaspésie les Îles, entrevue, Projet : *L'accompagnement des aînés et les baux en résidence privée*, 27 mars 2018

*Continuez votre belle mission,  
on a besoin de vous. Merci!  
Utilisatrice des services*

## Site internet et réseaux sociaux

Site internet : 2 400 visites

CAAP Météo : Information sur des sujets variés reliés au réseau de la santé et des services sociaux, sur nos services, souvent inspirée

d'exemples de situations vécues. Les publications sont toujours disponibles sur notre site internet.

- ❖ 18 publications sur le site internet
- ❖ les lundis, **aux quinze jours**, interruption de juillet à septembre
- ❖ envoi par courriel aux membres, aux collaborateurs et autres partenaires

Page Facebook : 78 publications

## Représentation et activités régionales

### IMPLICATION DANS LE MILIEU ET CONCERTATION

#### Aînés et famille

- ❖ **Table de partenariat en soutien des personnes âgées** Rimouski-Neigette :
  - comité organisateur : 13 avril, 22 septembre 2017 et 15 janvier 2018
  - réunions des membres : 5 juin, 29 novembre 2017 et 26 février 2018
- ❖ **Rencontre avec Monsieur Harold Lebel**, député de Rimouski et organismes oeuvrant avec les aînés, Rimouski, 20 avril 2017,
- ❖ **Salon Vieillir en santé** de la Mitis, Mont-Joli, kiosque, 5 octobre 2017
- ❖ **Salon de la famille et des aînés** de Saint-Clément, Kiosque, 15 octobre 2017
- ❖ **Réseau Qualité de vie des personnes âgées**, Rivière-du-Loup :
  - réunions des membres : 19 octobre 2017
  - comités sur les priorités : 16 novembre 2017 et 27 février 2018
- ❖ **Salon des services publics et communautaires** destinés aux jeunes ayant des besoins particuliers, COSMOSS, Rimouski, 21 octobre 2017
- ❖ **Journée d'information et de discussion** sur les conditions de vie des aînés au BSL, organisé par le bureau du député de Rimouski, Monsieur Harold Lebel, Rimouski, 2 novembre 2017
- ❖ **Rencontre régionale Vieillir en santé**, Rimouski, 10 novembre 2017
- ❖ **Rencontre Comité vigilance santé de La Matanie**, Matane, 22 février 2018

#### Maltraitance

- ❖ **Comité d'action contre la maltraitance envers les personnes âgées (CAMPA)**, Rimouski :



- réunions des membres : 10 mai, 7 septembre, 24 novembre 2017, 13 février 2018
- sous-comité pour la trajectoire de services : en collaboration avec le Centre d'action bénévole Rimouski-Neigette, Rimouski, 15 novembre 2017
- responsables des comités locaux en maltraitance, conférence téléphonique avec Madame Linda Bérubé, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées Bas-Saint-Laurent, 9 mai 2017
- ❖ **Concertation régionale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées** :
  - comité exécutif : Rimouski, 21 avril, 10 mai, 19 septembre, 12 décembre 2017 et 18 janvier 2018
  - réunions des membres : Rimouski, 16 mai, 12 octobre 2017, 1<sup>er</sup> février 2018
  - sous-comité sur la trajectoire d'accompagnement, Rimouski, 14 septembre 2017, 6 décembre 2017, 7 mars 2018, Rivière-du-Loup, 1<sup>er</sup> novembre 2017
- ❖ **Rencontres pour le suivi de la formation «Ce n'est pas correct** », 11 octobre et 23 novembre 2017

*Sans le soutien et l'aide, je ne sais pas si j'y serais parvenue. Merci à la conseillère pour son support et surtout pour son empathie! Utilisatrice des services*

- ❖ **Réunion Comité Vieillir sans tracas**, Témiscouata-sur-le-Lac, 4 décembre 2017
- ❖ **Réunion Comité Abus jamais plus**, Rivière-du-Loup, 22 janvier 2018

## Proches aidants

- ❖ **Conférence de presse**, sur le portrait des proches aidants du Bas-Saint-Laurent APPUI- BSL, Rimouski, 2 novembre 2017
- ❖ **Réunion du Comité proches aidants**, Rimouski, 8 mars 2018



## Corporation de développement communautaire

- ❖ **CDC de La Matapédia :**
  - réunion des membres, Amqui, 18 mai, 21 septembre, 16 novembre 2017
- ❖ **CDC de la région de Matane :**
  - réunions des membres : Matane, 25 janvier 2018 (Lac à l'épaule), 22 mars 2018
  - comité formation, Matane, 22 mars 2018

## Autres :

- ❖ **Rencontre avec Monsieur Gilles Bélanger, OPHQ**, entente de partenariat, Rimouski, 26 avril 2017
- ❖ **Rencontre avec Madame Giannina Collantes, conseillère, OPHQ Bas-Saint-Laurent et les Îles-de-la-Madeleine**, Rimouski, 27 avril 2017 et la nouvelle conseillère, Stéphanie Lévesque, OPHQ, Rimouski, 2 novembre 2017
- ❖ **Assemblée générale** du comité des usagers et des résidents du Témiscouata, Notre-Dame-du-Lac, 23 mai 2017
- ❖ **Participation à l'atelier concernant les droits en santé**, présenté par Monsieur Éric Parent, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services du CISSS BSL, Héritage Bas-Saint-Laurent, Rimouski, 12 juin 2017
- ❖ **Assemblée générale**, Santé mentale Québec Bas-Saint-Laurent, Rimouski, 6 juin 2017
- ❖ **ÉquiJustice (changement de nom de : Justice alternative de l'Est)**, entente de collaboration, Rimouski, 18 septembre 2017

- ❖ **Rencontre avec Heritage Lower Saint Lawrence/ Héritage Bas-Saint-Laurent, entente de collaboration**, Rimouski, 19 septembre 2017
- ❖ **Rencontre avec Madame Stéphanie Bush**, commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS BSL, Rimouski, 4 octobre 2017
- ❖ **Salon des artistes et des artisans**, Kiosque, Amqui, 10 novembre 2017
- ❖ **Rencontre avec l'ACVA – TCC BSL, entente de collaboration**, Rimouski, 8 novembre 2017
- ❖ **Remise de la médaille de l'Assemblée nationale à Madame Micheline Turcotte**, présidente du comité des usagers Rimouski-Neigette par le député de Rimouski, Monsieur Harold Lebel, 15 décembre 2017
- ❖ **Journée des partenaires**, organisée par le Centre de prévention du suicide et d'intervention de crise du BSL, Rimouski, 8 février 2018
- ❖ **Rencontre avec PLAIDD-BF, entente de collaboration**, Rimouski, 13 mars 2018

## REPRÉSENTATION ET ACTIVITÉS PROVINCIALES

### Fédération des CAAP :

- ❖ **Comité de vigilance FCAAP** en visioconférence, 11 décembre 2017
- ❖ **Comité RPA : L'accompagnement des aînés et les baux en résidence privée**
  - Conférence téléphonique avec le Ministère de la Famille et le Secrétariat aux aînés
  - Dépôt d'un projet pour le déploiement au Secrétariat aux aînés – Programme Québec ami des aînés, 5 septembre 2017
  - Réunions : Québec 19 octobre, 4 décembre 2017, conférence téléphonique le 6 mars 2018
  - Rencontre avec Madame Marie Rinfret, Protectrice du citoyen, Québec, 29 mars 2018
  - Communications avec le député de Rimouski, Monsieur Harold Lebel
- ❖ **Comité du Programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ)**, coresponsable, Québec, 21 janvier 2018
- ❖ **Réunions des directeurs généraux** des CAAP membres de la Fédération des CAAP à Québec le 21 juin, 17 et 18 octobre 2017, 22 et 23 janvier 2018 et en visioconférence: 30 avril, 30 mai, 19 septembre, 28 novembre 2017, 27 février 2018
- ❖ **Réunion des personnes déléguées et administratrices des CAAP membres** sur le projet pilote, visioconférences, 27 février 2018
- ❖ **Assemblée générale annuelle**, Québec, 21 juin 2017

# LE PERSONNEL



De haut en bas: **Nathalie Lavoie**, directrice générale, **Julie Boucher**, conseillère, **Isabelle Deschênes**, adjointe aux services à la clientèle et à l'administration depuis juin 2017, **Léonore Weber-Boisvert**, conseillère et **Ginette Proulx** qui a pris sa retraite en juillet 2017 après 23 années à titre de soutien à la clientèle et à l'administration. Le CAAP BSL a souligné son départ lors d'une activité le 8 juin 2017.

## Formations et perfectionnement :

- ❖ **Ce n'est pas correct**, dépistage de la maltraitance, formation pour les formateurs, Rimouski, 2 mai 2017
- ❖ **Habiletés politiques et pouvoir d'influence**, organisée par la Fédération des CAAP, Québec, 20 juin 2017
- ❖ **Gouvernance et conseil d'administration**, organisée par la Fédération des CAAP, 21 juin 2017
- ❖ **Les conférences populaires en santé**, UQAR :
  - *J'ai perdu mes clefs ...Est-ce de l'Alzheimer?*, 17 octobre 2017
  - *La gestion des problématiques comportementales associées aux troubles neurocognitifs majeurs*, 24 octobre 2017
  - *La réalité des proches aidants*, 7 novembre 2017
- ❖ **« Prenez la parole, propulsez-vous en affaire »**, par Communication futée, Rivière-du-Loup, 28 novembre 2017
- ❖ **Emploi-Québec, obtention d'une subvention** pour le remboursement de 40% des frais des formations suivantes :
  - *Le contenu web*, Julie Gaudreault, À la lettre, Rimouski, 12, 19 et 26 janvier 2018
  - *Logiciel de comptabilité, niveau 2, Formation en ligne*, semaine du 5 février 2018

- *Outlook*, Institut d'informatique LO, 16 et 23 février 2018

### QUELQUES CHIFFRES RELATIFS AU PERSONNEL

Déplacements pour rencontre à domicile, accompagnement et concertation	9306 km
Total des heures pour les employées en formation et perfectionnement	66 h
Rencontres hebdomadaires de suivis des activités et des dossiers	32
Réunions d'équipe : activités reliées au plan d'action, de communications et autres : 11 avril, 28 juin, 28 septembre, 31 octobre, 3 novembre 2017 et 10 janvier 2018	31 h
Ateliers de travail sur la rédaction des attentes pour les plaintes déposées le 31 octobre 2017, le Programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ), 14 et 27 mars 2018	9 h

## Vie associative

**Assemblée générale annuelle et assemblée extraordinaire:** 8 juin 2017, Le Gaspésiana, Sainte-Flavie

**Participants :** 4 administrateurs et administratrices, 6 membres, 9 collaborateurs, collaboratrices et 5 employées

### Membres 2017-2018 :

**Statuts :** 181 individuels et 7 associés

Provenance par MRC	Membres
Kamouraska	11
Témiscouata	9
Rivière-du-Loup	45
Les Basques	9
Rimouski-Neigette	73
La Mitis	12
La Matapédia	10
La Matanie	19
<b>Total des membres</b>	<b>188</b>



# Le conseil d'administration

## Activités du Conseil :

### Formation : 16 heures

- ❖ *La participation sociale des aînés, Tous pour un, Un plus pour tous*, Les rendez-vous annuels – Présâges, Rivière-du-Loup, 25 mai 2017
- ❖ *L'évaluation du directeur général*, organisé par la Fédération des CAAP, Québec, 21 juin 2017
- ❖ *Gouvernance et conseil d'administration*, organisée par la Fédération des CAAP, 21 juin 2017

### Comités permanents

- ❖ Mise en candidature et évaluation du rendement des administrateurs : 23 mai 2017
- ❖ Évaluation du rendement de la directrice générale : 23 mai 2017
- ❖ Vérification des politiques : 6, 14 et 27 juillet, 6 mars 2018
- ❖ Comité de déontologie et de traitement des plaintes, 6 et 10 novembre 2017

### Autres comités

- ❖ Comité Fédération des CAAP
- ❖ Comité Politique salariale : 13 avril, 16 octobre, 13 novembre 2017
- ❖ Comité social : 26 septembre et rencontres sociales le 8 juin 2017 et le 13 février 2018

### Réunions du conseil :

- ❖ 7 réunions régulières : 18 avril, 23 mai, 8 juin, 5 septembre, 24 octobre 2017, 13 février 2018 dont une par courrier électronique le 31 mai 2017 et 2 réunions spéciales par conférence téléphonique le 17 janvier et le 5 mars 2018

### Nouvelles politiques adoptées :

- ❖ Politique salariale
- ❖ Politique d'accueil d'une ou d'un nouvel administrateur
- ❖ Politique concernant le cadre de gouvernance

Déplacement : 3 044 km



**Fernand Clavette**, trésorier, MRC de Rimouski-Neigette, du 8 juin 2017 au 17 janvier 2018, **Lucie Hudon**, présidente, MRC de Kamouraska, **André Patry**, vice-président, MRC de Rimouski-Neigette, **Jocelyne Turcotte**, administratrice, MRC de La Matapédia, **Annie Levesque**, secrétaire-trésorière, MRC de Rimouski-Neigette.

## Collaborateurs bénévoles et remerciements :

- ❖ **Me Norman Ross**, aspect juridique
- ❖ **Odette Janelle**, comptabilité et sélection de personnel et cette année, formation de la nouvelle adjointe à l'administration.

## Collaboration spéciale et remerciements:

- ❖ **Bernard Poirier**, directeur général du Centre d'action bénévole Rimouski-Neigette pour son expertise concernant les règlements généraux, l'animation de l'assemblée régulière et extraordinaire, ainsi que sa participation au Comité de déontologie et de traitement des plaintes.

*Ma conseillère m'a beaucoup aidée. J'apprécie énormément l'aide qu'elle m'a apportée tout au long du processus. L'appui et la compassion qu'elle a eue à mon égard m'ont aidée à travers cette épreuve difficile.*

*Merci du fond du cœur.*

*Utilisatrice des services*



# Orientations 2018-2019

---

- ❖ Concevoir, déposer et réaliser le plan de communication 2018-2019
- ❖ Réaliser le plan d'action 2018-2020 du programme d'amélioration continue de la qualité
- ❖ Élaborer la planification stratégique 2018-2023
- ❖ Assurer la pérennité du CAAP BSL entre autres, les ressources financières et la relève.



Territoire desservi par le CAAP BSL

# Rapport annuel des activités 2017-2018

---

## Rédaction :

- ❖ Nathalie Lavoie, directrice générale

## Collaboration :

Mot de la présidente :

- ❖ Lucie Hudon, présidente

Au contenu :

- ❖ Julie Boucher, conseillère
- ❖ Léonore Weber-Boisvert, conseillère
- ❖ Isabelle Deschênes, adjointe au service à la clientèle et à l'administration

## Mise en page :

- ❖ Isabelle Deschênes, adjointe au service à la clientèle et à l'administration

Cette publication est également disponible en version PDF à l'adresse suivante :  
[www.caapbsl.org](http://www.caapbsl.org)



125, boul. René-Lepage Est, bureau 311  
Rimouski (Québec) G5L 1N9

Téléphone : **418 724-6501**  
Sans frais : **1 877 767-2227**  
Télécopie : 418 725-7411

Site Internet : [www.caapbsl.org](http://www.caapbsl.org)  
Courriel : [soutien@caapbsl.org](mailto:soutien@caapbsl.org)

